

## Iedere taal is een wereld

### Interculturele communicatie voor professionals

Tussen culturen bestaan grote verschillen over de vraag hoe men hoort te communiceren. In sommige culturen is het uiten van emoties een signaal van oprechte bedoelingen. In andere kent men juist aan zelfbeheersing de hoogste waarde toe en ziet men het uiten van emoties als teken van geestelijke onvolwassenheid. Sommige mensen formuleren de boodschap tussen de regels door. Anderen verlangen juist een duidelijke boodschap, zonder omwegen. En zo zijn er nog talloze andere verschillen tussen culturen als het gaat om communiceren.

Wat gebeurt er vervolgens wanneer mensen met elkaar te maken krijgen en vanwege hun culturele achtergronden verschillende opvattingen hebben over de spelregels van hun communicatie? Bijvoorbeeld over de acceptabele hoeveelheid emotie, dominerend gedrag of stemvolume in hun gesprek? En, belangrijker nog, begrijpen ze hun gesprekspartner?

Nederlandse professionals hebben tegenwoordig bijna iedere dag te maken met de vraag hoe ze dergelijke verschillen kunnen herkennen, interpreteren en hoe ze de eigen communicatie daar op af kunnen stemmen. Nederland wordt immers steeds diverser, met steeds meer culturen en bevolkingsgroepen binnen de landsgrenzen.

Radi Suudi en Leila Jaffar hebben meer dan vijfendertig jaar ervaring als trainers en adviseurs op het gebied van interculturele communicatie. *Iedere taal is een Wereld* is daarvan de neerslag. Met het boek willen de auteurs de grote groep professionals een kader aanreiken om te begrijpen wat interculturele communicatie inhoudt en daarnaast ook praktische strategieën en gesprekstechnieken om cultureel bepaalde verschillen in de communicatie te kunnen herkennen en daar effectief mee om te gaan. Dat alles rijk geïllustreerd met voorbeelden van gesprekssituaties uit de eigen praktijk van de schrijvers.

*Iedere taal is een wereld* is opgebouwd uit drie delen: het eerste deel definieert een aantal kernbegrippen als 'cultuur' en 'communicatie', de relatie tussen taal en cultuur en de verschillende



elementen van communicatie. In deel twee komen de culturele dimensies 'onzekerheidsvermijding', 'toekomstgerichtheid', 'assertiviteit', 'machtafstand' en 'groepscollectivisme' aan de orde. Deel drie slaat een brug tussen de inzichten van de voorafgaande hoofdstukken en de werkwijze van professionals. De auteurs presenteren twee gesprekstechnieken die in aangepaste vorm goede resultaten kunnen opleveren bij interculturele gespreksvoering.